

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata I Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Univeritas Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

FITRI RAHMADANI
NIM. 11575200646

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S.I

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

FITRI RAHMADANI

NIM. 11575200646

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S.I
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FITRI RAHMADANI
 NIM : 11575200646
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
 PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH :

Dosen Pembimbing

Ikhwani Ratna, SE, M.Si
 NIP. 19830827 201101 2 014

MENGETAHUI :

**Dekan
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**



Dr. Drs. H. Muh Said HM, Mag. MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

**Ketua Jurusan
 Administrasi Negara**

DR. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FITRI RAHMADANI
 NIM : 11575200646
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL : ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
 PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU
 TANGGAL UJIAN : 18 NOVEMBER 2019

PANITIA PENGUJI

KETUA

Ainun Mardiah, SE,MM
NIP.19781203 200604 2 001

MENGETAHUI :

Penguji I

Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP
NIP. 198110505 200604 2 006

Penguji II

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si
NIK. 130 712 074

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Oleh:

Fitri Rahmadani
NIM. 11575200646

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru pada Juli 2019 hingga Agustus 2019. Peneliti menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat setiap tahunnya. Maka disini peneliti tertarik untuk menganalisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, penulis memerlukan data primer berupa wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder berupa data atau informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Subbag Umum, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, Para pegawai dan masyarakat yang mengurus perizinan di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan baik dilihat dari indikator-indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan perizinan sudah dilaksanakan dengan baik.

Kata kunci : Pelayanan, Perizinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdullillahi Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi penulis yaitu “**Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**”, yang merupakan salah satu persyaratan untuk dapat lulus dari Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mendapatkan gelar sarjana.

Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa dan berhasil membawa dan menanamkan nilai-nilai kemuliaan bagi segenap umat manusia diseluruh penjuru dunia ini sebagai pedoman dan bekal untuk kehidupan baik di dunia maupun di akhirat.

Dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk kesempurnaan di masa yang akan datang.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1 Kedua Orang Tuaku teristimewa Bapakku tercinta Duhri Handoko S.Sos dan Ibuku Zuraida, terimakasih telah banyak melimpahkan perhatian, dukungan, nasehat, bimbingan, dan kasih sayang yang senantiasa terpatri dalam do'a dan sujudnya, sehingga dengan demikian menjadikan saya tetap tegar dan tabah dalam mengarungi lika-liku kehidupan dan dalam menuntut ilmu.

2 Kepada Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag. sebagai Rektor UIN SUSKA RIAU.

3 Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

4. Bapak Dr. Kamaruddin, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

5. Ibu Ikhwani Ratna SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, serta ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memebrikan Rahmat dan Karunia-Nya. Aamiin.

6 Kepada Bapak dan Ibu Dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial khususnya Dosen pada jurusan Administrasi Negara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

7 Kepada Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin serta bersedia memberikan data dan informasi dalam penelitian penulis.

8 Kepada kakakku Nurriya Miftachul Jannah, SE dan Adekku M. Zulfikri serta seluruh keluarga besar semoga Allah SWT melindungi kalian selalu dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rahmat-Nya dan senantiasa diberikan kesehatan dan kemurahan rezeki tetap menjadi kakak yang terbaik buat adekmu. Aamiin..

9. Kepada sahabatku Chandra Wijaya Palera sebagai teman teristimewa yang memberikan support dan motivasi dalam segala hal. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kemurahan rezeki dari Allah SWT. Aamiin.

10. Kepada sahabat-sahabatku Anisa dan Putri Sally Sebagai teman baikku yang selalu. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kemurahan rezeki dari Allah SWT. Aamiin.

11. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Lokal G Angkatan tahun 2015 dan semuanya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas motivasi dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan serta mendapatkan ridho dari Allah, semoga kita semua termasuk orang-orang yang senantiasa dinantikan oleh Rasulullah di telaga Al-Kautsar, Amin Ya Rabbal Alam.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 29 Oktober 2019

Penulis

Fitri Rahmadani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pelayanan	9
2.2 Pelayanan Publik	10
2.3 Perizinan	17
2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	19
2.5 Pandangan Islam Tentang Analisis Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru	21
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Definisi Konsep	27
2.8 Konsep Operasional	28
2.9 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4.1 Observasi	32
3.4.2 Wawancara	33
3.4.3 Dokumentasi	33
3.5 Informan Penelitian	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	36
4.1 Sejarah Singkat	36
4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	37
4.3 Susunan Organisasi	38
4.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	40
4.4.1 Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	40
4.4.2 Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	40
4.4.3 Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	41
4.5 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	41
4.5.1 Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	41
4.5.2 Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	43
5.1.1 Pelaksanaan Wawancara	43
5.1.2 Informan Penelitian	44
5.1.3 Hasil Wawancara	44
5.2 Persyaratan	45
5.2.1 Jumlah Persyaratan	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.2 Informasi Persyaratan	47
5.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	49
5.3.1 Prosedur Pengurusan Perizinan	49
5.4 Waktu Penyelesaian	50
5.5 Biaya/ Tarif	52
5.5.1 Biaya Pengurusan Perizinan Hingga Selesai	52
5.6 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	54
5.6.1 Surat Izin yang Sah	54
5.7 Kompetensi Pelayanan	55
5.7.1 Sumber Daya Manusia	55
5.7.2 Kuantitas Sumber Daya Manusia	56
5.8 Perilaku Pelaksana	57
5.8.1 Kedisiplinan Pegawai	58
5.8.2 Keramahan dan Kesopanan Pegawai	59
5.9 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	60
5.9.1 Responsiveness (Ketanggapan)	60
5.10 Sarana dan Prasarana	61
5.11 Faktor Mendukung dan Penghambat Proses Pelayanan	63
BAB VI PENUTUP	65
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Perizinan Tahun 2015 s/d 2018 di Kota Pekanbaru	4
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
Tabel 2.1 Konsep Operasional Penelitian Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
-----------------------------------	----



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk mewujudkannya pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaturan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut. Ruang lingkup pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pasal 6 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administratif ini meliputi tindakan administratif pemerintah dan tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara serta diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Untuk itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/badan/dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru adalah mitra pemerintah Kota Pekanbaru dimana sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (one stop service) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu. Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau One Stop Service merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Pekanbaru. Sebagai pusat ibu kota Provinsi Riau, Pekanbaru memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pemerintahan daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Tentunya berbagai layanan publik yang diselenggarakan di Kota Pekanbaru akan menjadi tolak ukur bagi pelayanan publik di Kota/Kabupaten di Provinsi Riau.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Perda ini, DPMPTSP Kota Pekanbaru diselenggarakan agar masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan bisa memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan. Salah satu tujuan penyelenggaraan PTSP ini yaitu meningkatkan kualitas layanan publik dengan memperpendek proses layanan. Berikut adalah tabel mengenai jumlah realisasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Perizinan Tahun 2015 s/d 2018 di Kota Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Permohonan
1	2015	15.134
2	2016	25.709
3	2017	27.640
4	2018	26.044

Sumber : DPMPTSP Pekanbaru

Berdasarkan tabel tersebut di atas diketahui bahwa jumlah perizinan yang terealisasi di tahun 2015 yaitu 15.134, di tahun 2016 meningkat menjadi 25.709, kemudian meningkat lagi di tahun 2017 dengan jumlah 27.640 dan menurun di tahun 2018 yaitu berjumlah 26.044.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kemudian untuk memantau keefektifan pelayanan maka telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berdasarkan SK MENPAN No KEP. 25/M.PAN/II/2004 kepada beberapa responden (pengguna layanan) dengan indeks kepuasan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2015 s/d 2018

No	Tahun	Tingkat Kepuasan(%)
1	2015	81,15
2	2016	81,22
3	2017	81,76
4	2018	82,57

Sumber: DPMPTSP Pekanbaru

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru selalu meningkat setiap tahunnya. Dimana indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2015 sebesar 81,15% meningkat di tahun 2016 menjadi 81,22%. Begitu pula pada tahun 2017 terjadi peningkatan sebesar 0,54% menjadi 81,76%. Hingga pada tahun 2018 terus meningkat menjadi 82,57%.

Dari hasil data tersebut peneliti melihat bahwa ada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, maka dari itu peneliti ingin mengetahui serta menganalisa mengenai pelayanan perizinan tersebut dengan mengangkat judul **“Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam pengurusan permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisa hambatan-hambatan dalam pengurusan permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademis, menambah wawasan dan pengetahuan kepada penulis tentang Analisis Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Untuk menambah refrensi perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi pihak lain, sebagai bahan literature bagi kepentingan penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan dimana di dalamnya dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengungkapkan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai metodologi penelitian berupa jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Didalam bab ini penulis membahas tentang sejarah singkat, struktur organisasi, kedudukan, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi, jenis perizinan, alur pelayanan , dan alur pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

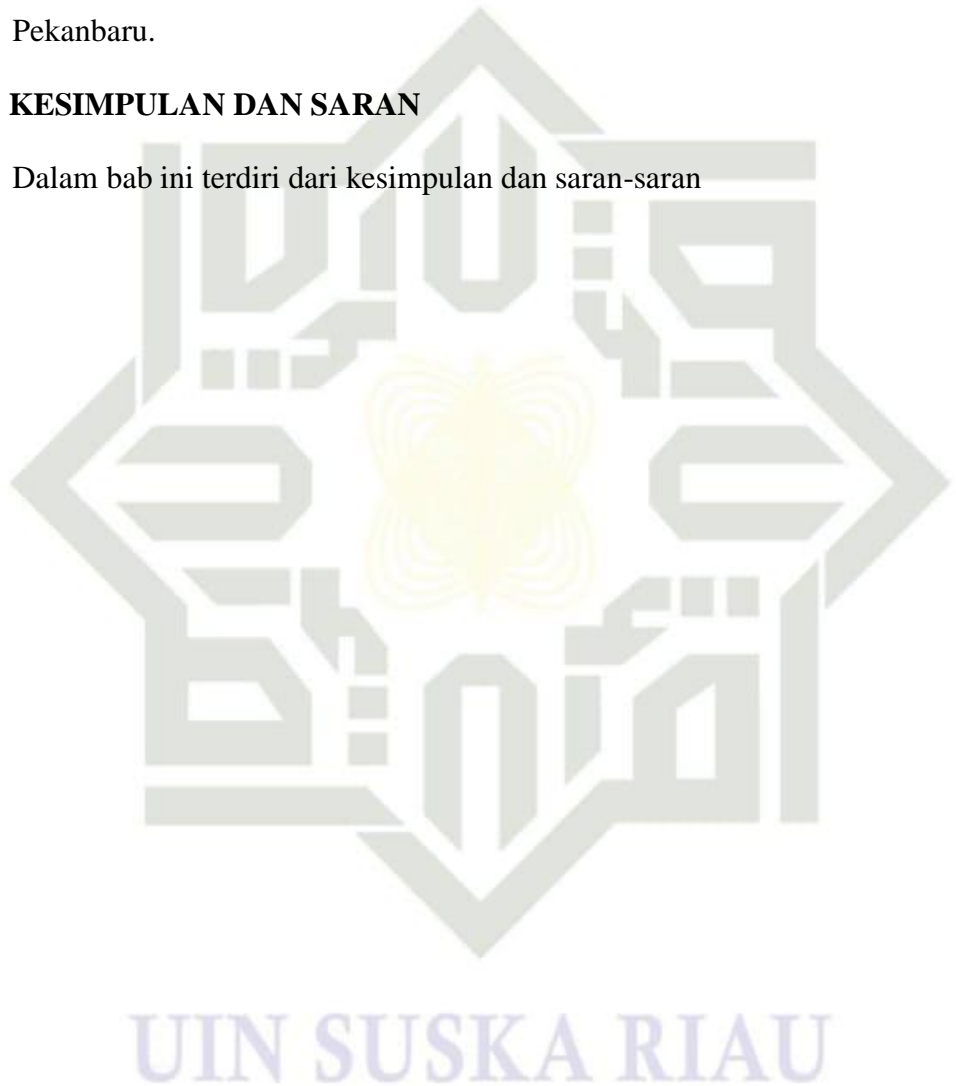
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini penulis membahas tentang permasalahan yang diteliti kemudian menganalisis Pelayanan Perizinana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam Rianto (2010:211-212) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Poin di atas menjadi dasar bagi setiap organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan langsung yang dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat menjadi puas dan merasakan langsung atas pelayanan yang diberikan.

Namun untuk memberikan pelayanan prima diperlukannya sistem manajemen yang strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (masyarakat).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat bernegara. Pelayanan merupakan sesuatu yang membantu masyarakat sebagai konsumen dalam memecahkan masalah oleh suatu organisasi sebagai pihak penyelenggara pelayanan tersebut. Melalui pelayanan publik ini masyarakat akan memperoleh informasi bahkan mendapatkan hal yang berkaitan dengan kebutuhannya.

Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Selain itu, menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Ibrahim dalam Mulyadi (2016), asas-asas pelayanan publik antara lain:

- a. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan peraturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak proses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan hingga pengambilan keputusannya, karena yang menjadi obyek pelayanan tersebut).

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya menurut Moenir (2001:13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Sembilan prinsip kualitas pelayanan publik yang diatur dalam peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, kesembilan prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 adalah tolok ukur yang dipergunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Rasyidin (2017:18) sebelum menerapkan Standar Pelayanan, ada beberapa tahapan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan.

a. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Organisasi penyelenggara pelayanan, wajib menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan
2. Identifikasi Prosedur
3. Identifikasi Waktu
4. Identifikasi Biaya/ Tarif
5. Identifikasi Produk Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

b. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan Penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya. Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
 2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
 3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

2.3 Perizinan

Menurut N.M.Spelt dan J.B.J.M A ten Berge dalam buku Ridwan (2006: 208) membagi pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi . Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku warga. Arti luas izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.

2. Izin dalam arti sempit adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan, izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun di mana ia menginginkan dapat melakukan pengawasan sekedarnya.

Pada umumnya sistem izin terdiri dari:

1. Larangan.
2. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
3. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Terdapat istilah lain yang memiliki kesejajaran dengan izin yaitu:

Dispensasi ialah keputusan administrasi Negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang menolak perbuatan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sehingga suatu peraturan undang-undang menjadi tidak berlaku bagi sesuatu yang istimewa (relaxation legis).

Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenalkan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.

3. Konsesi merupakan suatu izin berhubungan dengan pekerjaan yang besar di mana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas pemerintah, tetapi pemerintah diberikan hak penyelenggaraannya kepada konsesionario (pemegang izin) yang bukan pejabat pemerintah. Bentuknya bisa berupa kontraktual atau kombinasi antara lisensi dengan pemberian status tertentu dengan hak dan kewajiban serta syarat-syarat tertentu

Perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru lebih kepada perizinan yang diberikan oleh pemerintah kepada seseorang atau kelompok untuk menjalankan perusahaan/usahanya.

2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

PTSP diselenggarakan berdasarkan asas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 pasal 2 yaitu:

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Persamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Ketepatan waktu; dan
- k. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan PTSP memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

PTSP ini memiliki tujuan menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 pasal 4 yakni :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- c. Memperpendek proses pelayanan;
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat;
- e. dan
- f. Mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan perizinan dan non perizinan terkait dengan usaha dan pelaksanaan kegiatan penanaman modal.

Sedangkan sasaran penyelenggaraan PTSP adalah:

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.5 Pandangan Islam Tentang Analisis Pelayanan Perizinan di DPMPTSP

Kota Pekanbaru

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Al- Maidah: 2)

States Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.”(QS. Al-Baqarah: 267)

Al-Qur’an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.”(QS. Ali Imran: 159)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini hasil peneliti terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam penelitian ini, disamping untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk dapat mengembangkan wawasan berpikir peneliti. Dimana penulis mengambil penelitian sebelumnya, yaitu:

Azizah, Dira Uznul. 2018. Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pengguna usaha menginginkan adanya prosedur atau tata cara pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan. masih belum terlaksana dengan baik, kurangnya informasi mengenai perizinan usaha perdagangan itu sendiri. Pengurusan yang berbelit-belit membuat masyarakat di daerah (setempat) yang melakukan kegiatan usaha perdagangan tidak tertarik untuk membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Sementara semua pemilik usaha perdagangan diwajibkan untuk memiliki izin usaha. Pada kenyataannya kondisi yang terjadi saat ini masih belum semua pemilik usaha memiliki surat izin usaha. Berdasarkan hasil penelitian terhadap evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dari sistem pelayanan di kantor ini maka diyakinkan sangat mempermudah masyarakat untuk membuat surat izin, masyarakat sangat merasakan dengan adanya sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PTSP ini lebih mempermudah mereka untuk membuat surat izin tersebut dari sisi efektivitas, efisiensi, dan responsivitas.

Mustam Mochammad dan Dwi Handyan Prasetyo. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Pada observasi awal, menunjukkan partisipasi masyarakat untuk mengurus perizinan di Kabupaten Semarang cukup tinggi, akan tetapi belum dibarengi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Dari 9 indikator dari prinsip pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Semarang, kekurangannya hanya pada sosialisasi kepada masyarakat tentang informasi penyebarluasan informasi persyaratan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang.

3. Rasyidin, Abd. Wahid. 2017. Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Pada tahun 2014, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan melakukan survey terhadap beberapa Kabupaten/Kota termasuk Kota Palopo tentang kepatuhan pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan survey tersebut, Kota Palopo masuk dalam kategori Zona merah tentang kepatuhan pelayanan publik. Hal ini berarti kepatuhan pelayanan publik di Kota Palopo masih dikategorikan rendah. Survey tersebut dilakukan terhadap 39 lembaga pemerintah yang ada di Kota Palopo. Dari hasil survey tersebut, terdapat 2 lembaga yang masuk zona hijau, 7 zona kuning dan 30 zona merah. Berdasarkan hasil penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menunjukkan bahwa program pelayanan MABASSA di DPMPTSP Kota Palopo menjadi inovasi dalam peningkatan pelayanan perizinan dimana pelayanan menjadi mudah, akuntabel, bersahabat, adil, sederhana, simpatik, dan aman.

4. Emmy Mariani. 2013. Efektivitas Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pembuatan Perizinan di Kota Samarinda. Hasil penelitiannya adalah pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPTSP Kota Samarinda masih belum efektif, belum terdapat ruangan yang cukup untuk penempatan tim teknis dari satuan kerja perangkat daerah terkait. Keterlibatan masyarakat pengurus izin juga diperlukan dalam perbaikan pelayanan di BPPTSP Kota Samarinda, maka diperlukan keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai tata cara pengaduan. Faktor-faktor yang menghambat dalam pembuatan perizinan usaha sehingga mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Samarinda adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mendaftarkan izin usaha, birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal, dan keterbukaan serta akuntabilitas pelayanan pemberi izin usaha oleh BPPTSP di Kota Samarinda masih belum optimal.

5. Fadilla Vita Anggriani. 2013. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dalam Peningkatan Iklim Investasi di Kota Bontang. Hasil penelitiannya adalah implementasi sistem pelayanan terpadu satu pintu penanaman modal pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal belum maksimal karena sumber daya manusia masih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kurang, sarana dan prasarana masih belum lengkap, dan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bontang bukan merupakan faktor utama dalam meningkatkan investasi di Kota Bontang. Upaya yang dilakukan Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal terhadap peningkatan sistem pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan penanaman modal sudah cukup baik tetapi belum maksimal.

6 Devitasari Nur Fadzilah Bisri dan Hardi Warsono. 2017. Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Semarang. Hasil penelitiannya yaitu sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang dari SDM yang menangani pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang hanya terdapat 1 orang. Sarana prasana yang mendukung proses penanganan pengaduan sudah lengkap termasuk media pengaduannya, namun jaringan internet sering error. Kejelasan informasi mengenai penanganan pengaduan serta pelayanan perijinan untuk masyarakat masih perlu ditingkatkan agar masyarakat mendapatkan informasi dengan jelas. Lalu lamanya penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP Kota Semarang, serta pelaksanaan kegiatan evaluasi dari penanganan pengaduan yang telah dilakukan cukup lambat.

7 Khalid Al Fikri. 2017. Pengembangan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dpmptsp Kota Tangerang. Dari hasil penelitian yaitu Sistem pelayanan pada DPMPTSP kota tangerang masih ada yang dilakukan secara manual, yaitu di bidang pembangunan, hal ini jelas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketinggalan oleh bidang lainnya seperti di bidang pemerintahan dan kesejahteraan rakyat (pemkes) dan bidang penanaman modal yang sudah dilakukan secara *online*.

Sedangkan penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian ini untuk menganalisis Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

2.7 Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu hal abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai suatu volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun definisi yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir dalam Rianto, 2010 : 211).
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009).
3. Perizinan adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan (N.M.Spelt dan J.B.J.M A ten Berge dalam Ridwan, 2006 : 208).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

2.8 Konsep Operasional

Menurut Purwanto (2008:93) konsep operasional adalah konsep secara jelas mengenai variabel-variabel Penelitian untuk memberikan hasil penelitian yang seragam pada semua pengamat.

Tabel 2.1 Konsep Operasional

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
Pelayanan Perizinan	1. Persyaratan	a. Jumlah Persyaratan b. Informasi Persyaratan
	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur pengurusan perizinan
	3. Waktu Penyelesaian	Hari pengurusan perizinan
	4. Biaya/ Tarif	Biaya pengurusan perizinan hingga selesai
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Surat izin usaha yang sah
	6. Kompetensi Pelayanan	a. Sumber Daya Manusia b. Reliability (Keandalan) c. Kuantitas SDM
	7. Perilaku Pelaksana	a. Kedisiplinan Pegawai b. Keramahan Pegawai c. Kesopanan Pegawai
	8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Responsiveness (Ketanggapan)
	9. Sarana dan Prasarana	a. Ketersediaan Fasilitas b. Perawatan Sarana dan Prasarana c. Pembaruan Sarana dan Prasarana

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Kerangka Berpikir

Menurut Husaini dan Purnomo (2011:34) kerangka pemikiran atau biasa disebut kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

9 Prinsip Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*):

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru:

- a. Kemudahan dan keramahan pelayanan
- b. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
- c. Keterbukaan dan transparansi pelayanan
- d. Kenyamanan lingkungan pelayanan

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Sebagaimana yang disebutkan oleh Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Menurut Sugiyono (2012:13) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain.

Berdasarkan teori tersebut penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran masalah yang diteliti yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 464, Jadirejo, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Telp (0761) 28262, Pesan 0811-7515-133. Media Sosial Facebook (DPMPTSP PEKANBARU), Twitter (@dpmptsp_pku), Instagram

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(dpmptsp_pekanbaru), Whatsapp (0811-7515-133). Penelitian ini dilakukan pada Tahun bulan Juli 2019 s/d Agustus 2019.

3.3. Jenis Dan Sumber Data

3.3.1. Jenis data

1. Data primer adalah data mengenai informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer kemudian diolah kembali oleh peneliti.
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian, seperti artikel, jurnal, peraturan pemerintah, undang-undang. Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah kembali.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan adalah orang-orang yang benar-benar terlibat atau menjalani proses evaluasi sistem pelayanan. Informan ditentukan menggunakan teknik snowball sampling untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017:219) bahwa teknik snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.

2. Dokumen-dokumen yaitu dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan manajemen perubahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus sampai data itu jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

3.4.1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2017:226) menyatakan bahwa metode observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru untuk mengamati secara langsung bagaimana jalannya pelaksanaan sistem pelayanan perizinan tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3.4.2. Wawancara

Esterbeg dalam Sugiyono (2017:231) menyatakan bahwa interview merupakan pertemuan dua orang untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam sistem pelayanan perizinan tersebut.

3.4.3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumentasi bisa disebut sebagai pelengkap teknik wawancara karena melalui dokumen-dokumen yang ada peneliti dapat mengumpulkan data lebih banyak lagi.

3.5. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang betul-betul paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Subbag Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta: milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2 Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
- 3 Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
- 4 Masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2017:247) yang terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data (data reduction)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.

2. Penyajian data (Data display)

Penyajian Data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Menurut Miles dan Huberman dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Sugiyono 2017:149) Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Data yang diperoleh dari wawancara yang mendalam dikumpulkan untuk kemudian diambil kesimpulan sehingga bias disajikan dalam bentuk teks deksriptif.

3. Menarik Kesimpulan (Conclution Drawing)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan.

Kesimpulan atau yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data di uji validitasnya. Hasil wawancara dari informan kemudian ditarik kesimpula sesuai dengan masalah dan tujuan peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Sejarah

Sejarah Singkat dari Dians Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Tahun 1999

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

2. Tahun 2005

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

3. Tahun 2008

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

4. Tahun 2013

Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

5. Tahun 2017

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP.

4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 464, Jadirejo, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Kode Pos 28121. Telp (0761) 28262, Pesan 0811-7515-133. Media Sosial Facebook (DPMPTSP PEKANBARU), Twitter (@dpmptsp_pku), Instagram (dpmptsp_pekanbaru), Whatsapp (0811-7515-133).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dibatasi oleh :

1. Sebelah Utara : Bappeda Kota Pekanbaru
2. Sebelah Selatan : Dharma Wanita Persatuan Sekretariat Kota Pekanbaru
3. Sebelah Barat : Pengadilan Negeri Industrial
4. Sebelah Timur : RTH Putri Kaca Mayang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Kota Pekanbaru. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Walikota.

4.3 Susunan Organisasi

Susunan organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
 - a. Sekretaris
 - b. Kepala Subbag. Umum
 - c. Kepala Subbag. Keuangan
 - d. Kepala Subbag. Program
3. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal
 - a. Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal
 - b. Kepala Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 - c. Kepala Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal
 - d. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana, Pelaksanaan Penanaman Modal
4. Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data Dan Informasi Penanaman Modal
 - a. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta m

UIN Suska Riau

te Islamic Univers

f Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Kepala Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal
- c. Kepala Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal
- d. Kepala Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
5. Bidang Pendataan, Arsip Dan Pengembangan Sistem
 - a. Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem
 - b. Kepala Seksi Pendataan
 - c. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip
 - d. Kepala Seksi Pengembangan Sistem
6. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan A
 - a. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A
 - b. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
 - c. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
 - d. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III
7. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan B
 - a. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B
 - b. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
 - c. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
 - d. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III
8. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan C
 - a. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C
 - b. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
 - c. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
 - d. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III



9. Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan

- a. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
- b. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
- c. Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
- d. Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

4.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru secara umum adalah sebagai berikut :

4.4.1 Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (DPMPTSP) merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal.

4.4.2 Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (DPMPTSP) melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4.3 Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (DPMPTSP) dalam penyelenggaraannya yaitu :

1. Pelaksanaan penyusunan program;
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan;
3. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perijinan;
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan;
5. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan.

4.5 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Berikut adalah Visi dan Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

4.5.1 Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

"Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima"

4.5.2 Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif;
2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan;
3. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan;

- 4 Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan;
- 5 Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan keseluruhan terkait sembilan prinsip kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang kesembilan indikator prinsip pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah terpenuhi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan kesembilan indikator yang sudah menunjukkan hasil yang positif.

Pada indikator Persyaratan di DPMPTSP Kota Pekanbaru telah mudah untuk dipenuhi dan diikuti oleh masyarakat. Selain itu, keterbukaan informasi berkaitan dengan persyaratan juga mudah didapatkan baik dari meja informasi maupun melalui website/ media sosial. Begitu pula dengan indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan kemudahan kepada masyarakat dan tidak berbelit-belit. Untuk indikator Waktu Penyelesaian di DPMPTSP Kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat.

Indikator Biaya/Tarif di DPMPTSP Kota Pekanbaru telah menetapkan biaya sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggratiskan pelayanan perizinan tanpa adanya biaya tambahan dan praktek KKN/pungli pada saat proses perizinan kepada masyarakat. Pada indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di DPMTPSP telah memberikan produk pelayanan berupa surat izin usaha yang sah kepada masyarakat dan surat izin tersebut dapat digunakan untuk menjalankan dan mengembangkan usaha yang dijalankan oleh masyarakat. Indikator

Kompetensi Pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki sumber daya manusia yang professional.

Indikator Perilaku Pelaksana pegawai di DPMPTSP terhadap kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan sudah sangat baik. Selanjutnya indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sudah dilaksanakan dengan baik dimana proses pengaduan juga langsung ditangani tempat khusus yang disediakan yang dinamakan *help desk*. Begitu juga dengan indikator Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah memiliki fasilitas yang sudah lengkap untuk penerima pelayanan/ masyarakat.

6.2 Saran

1. Indikator Persyaratan di DPMPTSP Kota Pekanbaru diperlukan adanya sosialisasi dari DPMPTSP Kota Pekanbaru tentang penyebarluasan informasi persyaratan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang lebih intens agar masyarakat mengetahui informasi tentang penyebarluasan persyaratan-persyaratan pelayanan perizinan.
2. Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur diperlukan adanya penyederhanaan prosedur untuk pemberi pelayanan agar prosedur yang dilaksanakan lebih efektif dan efisien.
3. Indikator Kompetensi Pelaksana diperlukan adanya penambahan pegawai pada DPMPTSP Kota Pekanbaru khususnya bagian *front liner* agar pelayanan yang dilaksanakan lebih cepat, dan mudah untuk pemberi pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- HR, Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Patton, Patricia. 2000. *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rianto, M.Nur. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparsimi Arikunto,. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supranto. J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Utama. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Surakarta: Fairuz Media.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Y Sri Pudyatmoko. 2009. *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo.

Yamit, Zulhan. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.

Penerbitan Pemerintah, Lembaga, dan Organisasi Lainnya

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Prinsip Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Al-Quran

QS. Al-Baqarah ayat 267

QS. Al- Maidah ayat 2

QS. Ali Imran ayat 159

Penelitian Terdahulu/ Skripsi/ Jurnal

Devitasari Nur Fadzilah Bisri dan Hardi Warsono. 2017. Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang

Emmy Mariani. 2013. Efektivitas Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pembuatan Perizinan di Kota Samarinda.

Fadilla Vita Anggriani. 2013. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dalam Peningkatan Iklim Investasi di Kota Bontang.

Mustam Mochammad dan Dwi Handyan Prasetyo. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

Amizah, Dira Uznul. 2018. Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

Khalid Al Fikri. 2017. Pengembangan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dpmptsp Kota Tangerang

Rasyidin, Abd, Wahid. 2017. Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Internet

<https://kbbi.web.id/perintah>

www.dpmptsp.pekanbaru.go.id



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman Wawancara untuk Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru

I. Persyaratan

1. Apakah informasi persyaratan perizinan mudah di dapatkan?
2. Darimana saja masyarakat dapat mengetahui persyaratan dalam pengurusan perizinan?
3. Apakah persyaratan dari pengajuan pengurusan perizinan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat?

II. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

1. Setahu anda, apakah DPMPTSP Pekanbaru memiliki standar yang jelas dalam pengurusan perizinan?
2. Bagaimana prosedur dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP?

III. Waktu Penyelesaian

1. Apakah pegawai DPMPTSP Pekanbaru sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat?
2. Apakah pegawai DPMPTSP Pekanbaru sudah melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang ada?
3. Apakah waktu selesai pengurusan perizinan di DPMPTSSP Pekanbaru sama waktu yang sudah dijanjikan oleh pegawai DPMPTSSP Pekanbaru?

IV. Biaya/ Tarif

1. Apakah pegawai DPMPTSP Pekanbaru memberikan jaminan biaya dalam melaksanakan pelayanan perizinan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

V. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Apakah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Pekanbaru sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

VI. Kompetensi Pelayanan

Apakah pegawai sudah cermat saat melaksanakan pelayanan perizinan?

Bagaimanakah kemampuan pegawai DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan perizinan?

Bagaimanakah keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan perizinan?

Apakah jumlah pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

VII. Perilaku Pelaksana

Bagaimanakah penampilan pegawai DPMPTSP Pekanbaru saat sedang melaksanakan proses pelayanan ?

Bagaimanakah kedisiplinan yang anda lihat dari para pegawai DPMPTSP saat melaksanakan pelayanan?

Bagaimanakah respon pegawai DPMPTSP dalam melayani masyarakat?

Apakah pegawai DPMPTSP mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan?

Bagaimana Sikap pegawai yang melayani perizinan di DPMPTSP Pekanbaru? Apakah ramah atau sopan?

Apakah anda pernah merasa pegawai yang melayani perizinan bersikap diskriminatif atau membeda-bedakan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apakah dalam melaksanakan pelayanan perizinan, pegawai menghargai masyarakat yang menggunakan layanan?

VIII. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Bagaimanakah respon pegawai DPMPTSP dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan masyarakat?

Apakah pegawai DPMPTSP sudah melaksanakan pengaduan, saran, dan masukan dengan cepat?

Apakah pegawai DPMPTSP sudah melayani pengaduan, saran, dan masukan dengan tepat waktu?

IX. Sarana Dan Prasarana

1. Bagaimanakah kondisi kantor/ lingkungan DPMPTSP Pekanbaru? Apakah sudah nyaman atau belum?
2. Apakah perawatan sarana dan prasarana di lingkungan DPMPTSP Pekanbaru sudah memadai?
3. Apakah diperlukan pembaruan atas sarana dan prasarana di lingkungan DPMPTSP Pekanbaru?

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman Wawancara untuk masyarakat yang menggunakan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru

I. Persyaratan

Jenis Perizinan apakah yang sedang Bapak/Ibu daftarkan?

Apakah informasi persyaratan perizinan tersebut mudah di dapatkan?

Apakah persyaratan dari pengajuan pengurusan perizinan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat?

II. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

1. Setahu anda, apakah DPMPTSP Pekanbaru memiliki standar yang jelas dalam pengurusan perizinan?
2. Bagaimana prosedur dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP?

III. Waktu Penyelesaian

Apakah pegawai DPMPTSP Pekanbaru sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat?

Apakah pegawai DPMPTSP Pekanbaru sudah melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu?

Apakah waktu selesai pengurusan perizinan di DPMPTSSP Pekanbaru sama waktu yang sudah dijanjikan oleh pegawai DPMPTSSP Pekanbaru?

IV. Biaya/ Tarif

Apakah pegawai DPMPTSP Pekanbaru memberikan jaminan biaya dalam melaksanakan pelayanan perizinan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

V. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Apakah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Pekanbaru sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

VI. Kompetensi Pelayanan

Apakah pegawai sudah cermat saat melaksanakan pelayanan perizinan?

Bagaimanakah kemampuan pegawai DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan perizinan?

Bagaimanakah keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan perizinan?

4. Apakah jumlah pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

VII. Perilaku Pelaksana

1. Bagaimanakah penampilan pegawai DPMPTSP Pekanbaru saat sedang melaksanakan proses pelayanan?

Bagaimanakah kedisiplinan yang anda lihat dari para pegawai DPMPTSP saat melaksanakan pelayanan?

Bagaimanakah respon pegawai DPMPTSP dalam melayani masyarakat?

Apakah pegawai DPMPTSP mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan?

Bagaimana Sikap pegawai yang melayani perizinan di DPMPTSP Pekanbaru? Apakah ramah atau sopan?

Apakah anda pernah merasa pegawai yang melayani perizinan bersikap diskriminatif atau membeda-bedakan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apakah dalam melaksanakan pelayanan perizinan, pegawai menghargai masyarakat yang menggunakan layanan?

VIII. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

1. Bagaimanakah respon pegawai DPMPTSP dalam melayani pengaduan, saran, dan masukan masyarakat?
2. Apakah pegawai DPMPTSP sudah melaksanakan pengaduan, saran, dan masukan dengan cepat?
3. Apakah pegawai DPMPTSP sudah melayani pengaduan, saran, dan masukan dengan tepat waktu?

IX. Sarana Dan Prasarana

1. Bagaimanakah kondisi kantor/ lingkungan DPMPTSP Pekanbaru? Apakah sudah nyaman atau belum?
2. Apakah perawatan sarana dan prasarana di lingkungan DPMPTSP Pekanbaru sudah memadai?
3. Apakah diperlukan pembaruan atas sarana dan prasarana di lingkungan DPMPTSP Pekanbaru?

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA YANG DILAKUKAN PADA PEGAWAI DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PEKANBARU**



Wawancara dengan Kepala Subbag Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Wawancara dengan petugas di bagian Pelayanan Front Liner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA YANG DILAKUKAN PADA MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU



Wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

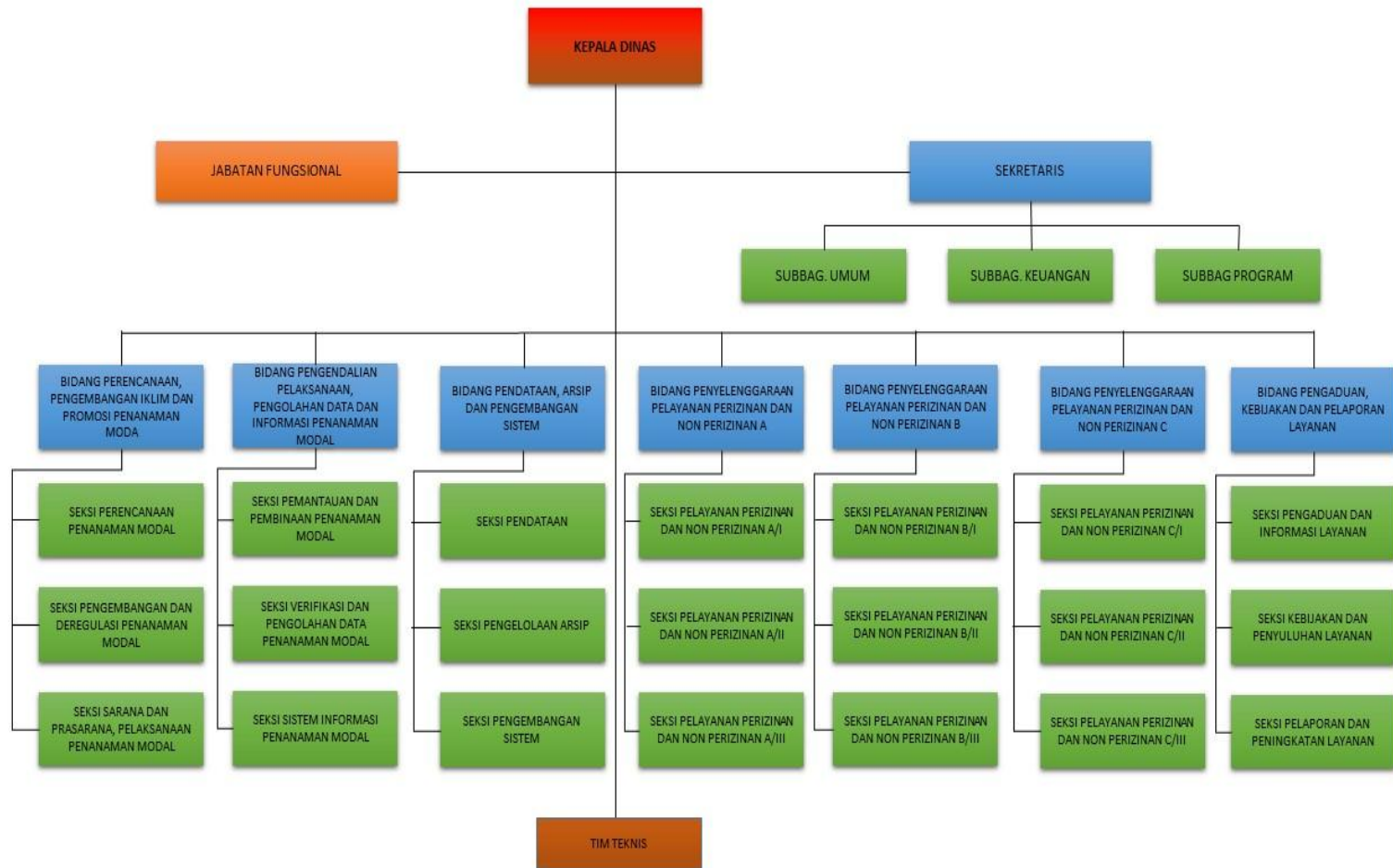
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

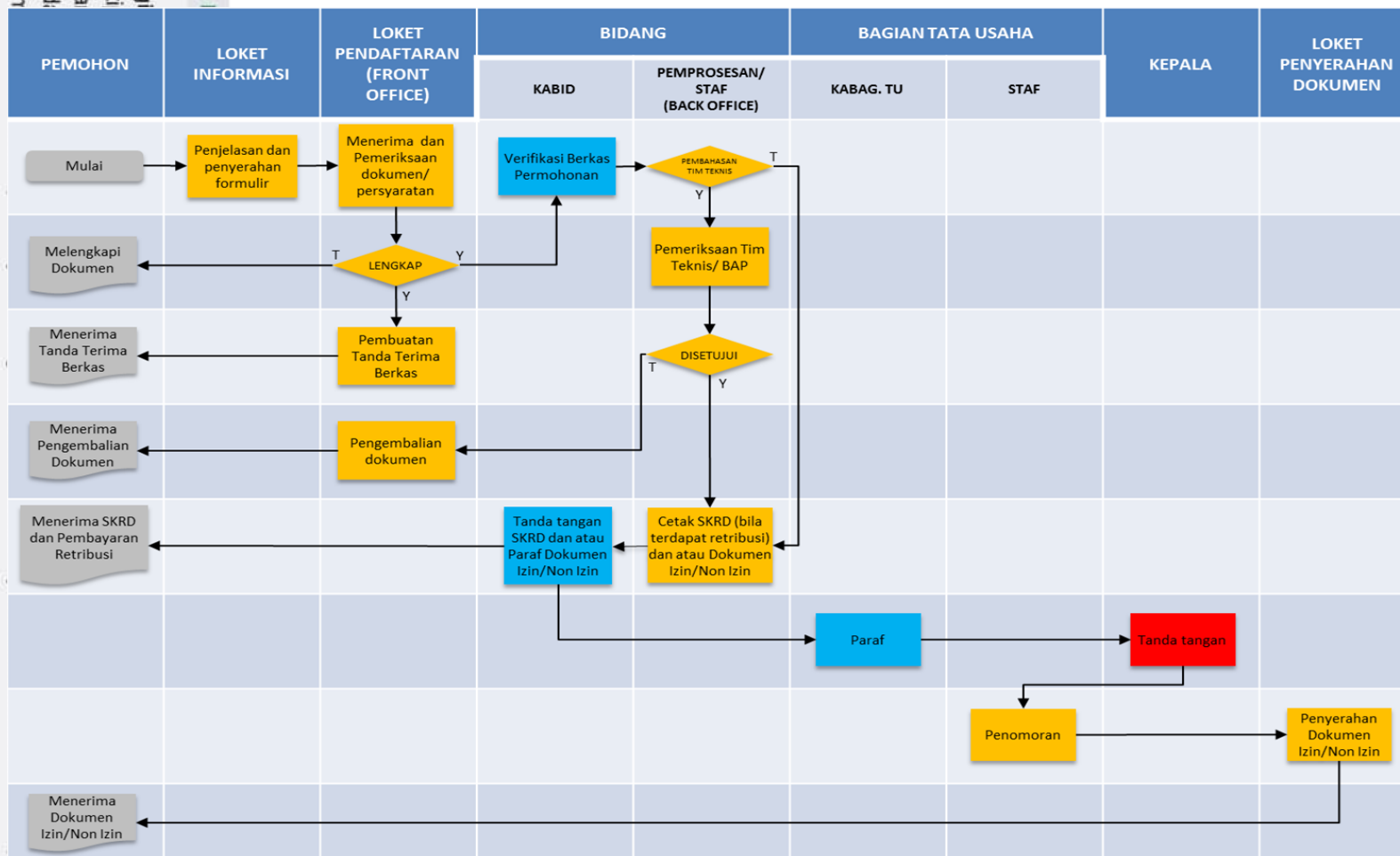


Wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Alur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

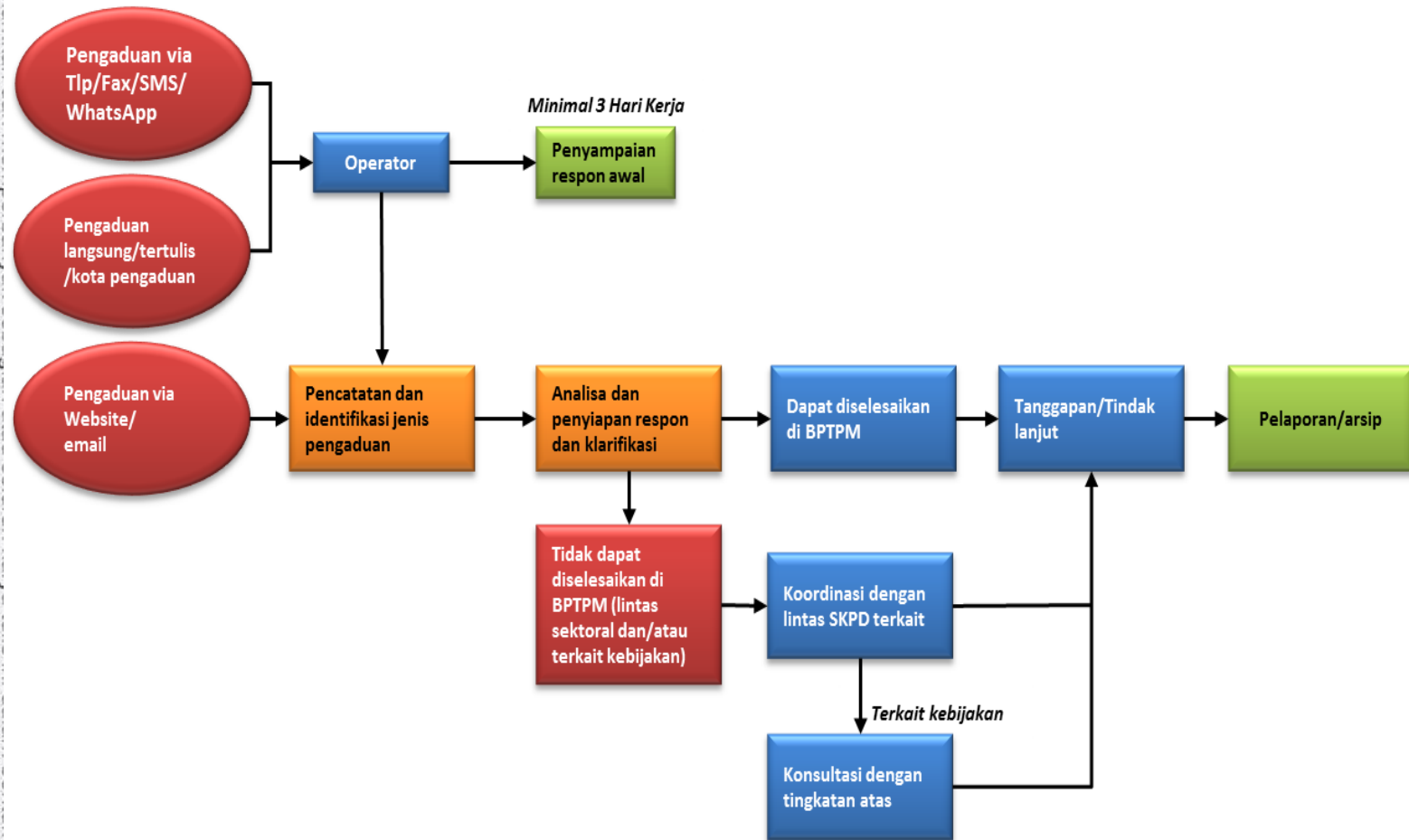


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya ilmiah, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Alur Pelayanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4358/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 11 Juli 2019 M
8 Zulqaidah 1440 H

Kepada
Yth. **Ikhwani Ratna, SE, M. Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Fitri Rahmadani
NIM : 11575200646
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4044/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 24 Juni 2019 M
20 Syawwal 1440 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Fitri Rahmadani
NIM. : 11575200646
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru" Untuk itu kami mohon kiranya
Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Saif HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198003 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/2228



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/24037 tanggal 5 Juli 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **FITRI RAHMADANI**
2. NIM : 11575200646
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DESA BUKIT DATUK KEC. DUMAI SELATAN-DUMAI
7. Judul Penelitian : **ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**
8. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No. 64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 8 Juli 2019

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU



Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/24037
T E N T A N G



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : 04/F.VII/PP.00.9/4044/2019 Tanggal 24 Juni 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | FITRI RAHMADANI |
| 2. NIM / KTP | : | 11575200646 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP) KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 5 Juli 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Penyampaian :
Penyampaian Kepada Yth :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
**DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Cut Nyak Dien No. 3 Telp. (0761) 28262 Fax. (0761) 42003
 PEKANBARU - 28126

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/DPMPTSP-S/ 1650

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, dengan ini menerangkan :

Nama : **FITRI RAHMADANI**
 No. Mhs : 11575200646
 Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
 Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

" ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU "

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 21 Agustus 2019

PLH. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PEKANBARU



F. RUDIN S.Pi
 NIP. 19770432 200312 1 004



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, pada tanggal 14 Januari 1997. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari ayahanda Duhri Handoko dan Ibunda Zuraida. Masa bersekolah dan menuntut ilmu, penulis telah mengikuti pendidikan formal dari tahun 2003-2009 yakni dengan mengawali pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 14 Broseng Kota Dumai selama 2 Tahun, dan dilanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri 02 Mentawa Baru Hulu, Kalimantan Tengah selama 4 Tahun. Tahun 2009-2012 penulis memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 02 Sampit, Kalimantan Tengah selama setahun dan dilanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Tual, Maluku Tenggara selama 2 tahun. Tahun 2012-2015 penulis memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial selama 3 tahun. Tahun 2015-2019 terdaftar sebagai mahasiswa aktif di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, dan menyelesaikan tugas akhir pada bulan November 2019. No Handphone 0813-6456-5514. Judul Tugas Akhir Usulan Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU